

סימן ד': בירור חשבון תקופתי

43. (א) צרכן רשאי לדרוש מחברה לערוך בירור של חיוב בעד צריכת מים בתקופת חיוב כלשהי, לא יאוחר משלושים ימים מהמועד האחרון שנקבע לתשלום החשבון התקופתי המתייחס לתקופת החיוב (להלן – בקשה לעריכת בירור), אם סבר שהחשבון התקופתי שגוי.

(ב) בקשה לעריכת בירור תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3 שבתוספת.

(ג) קיבלה חברה בקשה לעריכת בירור, תבדוק את כל אלה:

(1) אופן קביעת החיוב – לפי קריא מד מים או לפי הערכת צריכה;

(2) הזמן שחלף מאז המועד האחרון שבו כויל מד המים;

(3) האם מד המים נבדק במבדקה לפי סעיף 26 ונמצא תקין;

(4) בבדיקת מד מים ראשי – צריכת המים במדי המים המשויכים באותו נכס.

44. מצאה החברה, לאחר שבדקה את אופן קביעת החיוב לפי סעיף 43(ג)(1), כי על אף שלא התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף 8(א), נקבע החיוב לצרכן לפי הערכת צריכה, תקרא את קריא מד המים בלא דיחוי, ותתקן את החיוב לצרכן בהתאם.

45. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקות לפי סעיף 43(ג)(2) ו-3(3), כי מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 26 או חלף המועד לבדיקה וכויל של מד המים הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף את מד המים בלא דיחוי.

46. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקה לפי סעיף 43(ג)(4), כי באחד או יותר ממדי המים המשויכים בנכס התקיים האמור בסעיף 8(א)(1) או 2(2), ולא בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, תבצע הערכת צריכה לאותם צרכנים ותתקן את החיוב לכל הצרכנים בנכס לפי סעיף 9.

47. (א) חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בירור, על תוצאות הבירור שערכה לפי סעיף 43(ג) והפעולות שנקטה בעקבותיו.

(ב) בהודעה יכללו הפרטים האלה:

(1) זכותו של הצרכן לדרוש מהחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור, לערוך בדיקות נוספות לפי סעיף 48 או לדרוש מהחברה לשלוח את מד המים לבדיקה במבדקה לפי תקנה 47 לתקנות מדידת מים;

(2) הסבר בדבר הבדיקות הנוספות;

(3) התעריפים החלים על ביצוע הבדיקות הנוספות ובדיקת המבדקה וזכותו של הצרכן לקבל החזר כספי בהתקיים האמור בסעיף 51 או אם יתגלה בבדיקת המבדקה שמד המים לא היה תקין.

48. (א) הגיש צרכן בקשה לעריכת בירור, רשאי הוא לדרוש מחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור ובכפוף לתשלום תעריף בעד עריכת בדיקות נוספות הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים, לערוך בדיקות נוספות לבירור של חיוב בעד צריכת מים (להלן – דרישה לעריכת בדיקות נוספות).

(ב) קיבלה חברה דרישה לעריכת בדיקות נוספות, תבדוק גם את כל אלה:

(1) האם נערכו עבודות תחזוקה לצנרת בקרבת הנכס או בצינורות המספקים מים לאזור שבו מצוי הנכס ויש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים;

(2) האם מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים;

(3) האם מד המים הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים;

(4)¹ התנאים שבהם רשאי לפנות בבקשה לבירור חיוב חריג לפי סעיף 52א;

(4) כל בדיקה נוספת שלדעת מהנדס החברה נדרשת, בנסיבות העניין, לצורך בירור

כללים תשע"ב-2012
בירור חשבון
כללים תשע"ב-2012

מד מים שלא נקרא
כללים תשע"ב-2012

מד מים שלא נבדק או
כויל במועד
כללים תשע"ב-2012

חיוב שגוי בהפרשי
מדידה
כללים תשע"ב-2012

הודעה על תוצאות
הבירור
כללים תשע"ב-2012

עריכת בדיקות
נוספות
כללים תשע"ב-2012

הוראות שעה
תשע"ב-2012

¹ נראה כי הפסקה צריכה להיווסף לסעיף 47(ב).

של החיוב בעד צריכת מים.

49. (א) הגיש צרכן דרישה לעריכת בדיקות נוספות בעקבות צריכה גבוהה או צריכה חריגה במד מים ובתקופת החיוב הראשונה שהסתיימה לאחר הגשת הבקשה נמדדה במד המים צריכה גבוהה או צריכה חריגה, תחליף החברה את מד המים ותשלח אותו לבדיקה במבדקה על חשבונה. (ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו אם בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב) התבררה הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה.

החלפת מד מים
כללים תשע"ב-2012

50. (א) על אף האמור בסעיף 7, חברה תבצע הערכת צריכה לפי סעיף 8 ותחייב את הצרכן לפי סעיף 9, בהתקיים אחד או יותר מהמקרים האלה:

תיקון חיוב
כללים תשע"ב-2012

- (1) מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 26;
- (2) מד המים נבדק במבדקה ונמצא לא תקין;
- (3) חלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים;
- (4) מד המים לא הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים;
- (5) נערכו עבודות כאמור בסעיף 48(ב)(1), ומהנדס החברה קבע כי יש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים;
- (6) בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב)(4) נמצא כי התקיימו נסיבות אחרות שבאחריות החברה שבגללן חויב הצרכן בחיוב עודף.
- (ב) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(1) עד (3) תיעשה מראשית התקופה שלגביה הגיש הצרכן בקשה לעריכת בירור עד מועד החלפת מד המים.
- (ג) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(4) תיעשה מראשית התקופה שלגביה הגיש הצרכן בקשה לעריכת בירור עד מועד תיקון ההתקנה.
- (ד) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(5) תיעשה לתקופות החיוב שבהן נערכו עבודות כאמור בסעיף 48(ב)(1).
- (ה) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(4) תיעשה לתקופות החיוב שבהן התקיימו נסיבות כאמור.

(ו) מצאה החברה כי מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים, תתקן החברה את החיוב לצרכנים שביניהם התרחשה הצלבה, לפי צריכתם בפועל בתקופות החיוב שבהן הוצלבו מדי המים, ובלבד שהתקופות לא יקדמו למועד שבו קיבלה החברה רישיון לפעילות חיונית בשטח שבו נמצא הנכס.

51. התקיים אחד או יותר מהמקרים המנויים בסעיף 50(א) ו-(ו), יוחזר לצרכן הסכום ששילם בעד עריכת הבדיקות הנוספות.

השבת דמי בדיקה
כללים תשע"ב-2012

52. חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות, על תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיף 49(ב) והפעולות שנקטה בעקבותיהן, ועל זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות לפני הרשות הממשלתית בתוך 30 ימים מיום קבלתה.

הודעה על תוצאות
הבדיקות הנוספות
כללים תשע"ב-2012

52א. (א) על אף האמור בסעיף 7, המנהל הכללי של החברה רשאי, לבקשת צרכן, לחייב אותו לפי סעיף 9 על בסיס הערכת צריכה לפי סעיף 8 לפרק זמן שלא יעלה על שתי תקופות חיוב, בהתקיים כל אלה:

חיוב לפי הערכת
צריכה במקרים
חריגים
הוראת שעה
תשע"ב-2012

- (1) במד המים המשויך לצרכן או במד המים הראשי בנכס נמדדה בתקופת החיוב צריכה חריגה מאוד;
- (2) הצרכן פנה לחברה בבקשה לעריכת בירור בשל צריכה חריגה מאוד (להלן – בקשה לבירור חיוב חריג), והצהיר בבקשה כי לא ידועה לו כל סיבה לצריכה החריגה מאוד;
- (3) לבקשה לבירור חיוב חריג צורף אישור, שנחתם ביד שרברב, כי לא נמצאו בנכס סימנים לנזילה, חיבור שלא כדין למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס; באישור יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט

הבדיקות שערך;

(4) הצרכן התחייב לאפשר לנציג של החברה לבקר בנכס לצורך בירור של החיוב החריג בעד צריכת המים;

(5) הצרכן שילם את התעריף לעריכת בדיקות נוספות הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים הוחברה ערכה את כל הבדיקות שבסעיפים 43(ג) ו-48(ב) ולא מצאה הסבר מספק לצריכה החריגה מאוד;

(6) נציג של החברה ביקר בנכס, בדק כי אין סימנים לגזילה בנכס או לשינוי במאפייני צריכת המים של הצרכן וערך כל בדיקה נוספת בנכס הנדרשת בנסיבות המקרה לבירור של החיוב בעד צריכת המים;

(7) המנהל הכללי שוכנע, לאור מכלול הבדיקות והנתונים הקיימים, לרבות כמויות המים שנמדדו במד המים בתקופת החיוב העוקבת לתקופות החיוב נושא הבקשה לבירור חיוב חריג, שיש יסוד סביר להניח כי הכמויות הנקובות בהודעת החיוב הן בלתי סבירות ואינן משקפות את כמויות המים שסופקו לנכס.

(ב) צרכן לא יהיה רשאי להגיש בקשה לבירור חיוב חריג –

(1) במד מים משויך – אם הגיש בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה או לפי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה) (הוראת שעה), תשע"א-2011 (להלן – הוראת השעה), בשל מד המים המשויך לו;

(2) במד מים ראשי בנכס – אם הוגשה בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה או לפי הוראת השעה בשל מד המים הראשי בנכס.

(ג) בקשה לבירור חיוב חריג תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3א שבתוספת.

(ד) המנהל הכללי יחליט בבקשה לבירור חיוב חריג ויודיע על כך לצרכן בכתב בתוך 60 ימים ממועד הגשתה; החליט המנהל הכללי לדחות את הבקשה – יפרט בהודעה את נימוקי הדחייה ואת זכותו של הצרכן להשיג על ההחלטה לפני הרשות הממשלתית בתוך 30 ימים מקבלתה, לפי סעיף 53.

(ה) היה למנהל הכללי של החברה או לקרובו עניין אישי באישור הבקשה, לא ידון בה המנהל הכללי, והיא תועבר להחלטת הרשות הממשלתית לפי הוראות סעיף זה, בשינויים המחויבים; לעניין זה, "עניין אישי" ו"קרוב" – כהגדרתם בחוק החברות, התשנ"ט-1999.

53. צרכן רשאי להביא את השגותיו על ממצאי הבדיקות שערכה החברה לפי סעיפים 43(ג) ו-48(ב) ועל החלטת המנהל הכללי של החברה לפי סעיף 52א לפני הרשות הממשלתית, בתוך 30 ימים ממועד קבלת הודעה לפי סעיפים 52 או 52א(ה); הרשות הממשלתית תברר את התלונה בהתאם לסמכותה לפי סעיף 108 לחוק.

בירור השגות צרכן
כללים תשע"ב-2012
הוראת שעה
תשע"ב-2012

53א. חברה תדווח לרשות הממשלתית בתום שנת 2012 ולא יאוחר מיום כ"א בשבט התשע"ג (1 בפברואר 2013) על כל הבקשות לבירור חיוב חריג שאושרו לפי סעיף 52א; בדיווח יפורטו זהות מקבל ההקלה, הבדיקות הנוספות שנעשו לפי סעיפים 48(ב) ו-52א(א), כמות המים שנמדדה במד המים, ההפרש הכספי בין החיובים בעקבות תיקון חיוב וההפרש בכמויות המים; לדיווח תצורף הצהרה של המנהל הכללי כי אין לו או לקרובו עניין אישי בבקשות שבהן דן.

דיווח לרשות
הממשלתית
הוראת שעה
תשע"ב-2012

פרק רביעי: שירותים לצרכנים

כללים תשע"ב-2012

סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן

כללים תשע"ב-2012

54. (א) לא היה ניתן להיכנס לחצרי צרכן בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה במקרים המנויים בסעיף 44 לחוק, תפנה החברה לצרכן ותודיע לו את כל אלה:

תיאום ביקור בחצרי
צרכן
כללים תשע"ב-2012

(1) הנסיבות שבשלן לא היה ניתן להיכנס לחצרי;

(2) האפשרות העומדת לפני הצרכן להסיר את המניעה לכניסה לחצרו; לעניין זה, אם המניעה נובעת מחצר נעולה, יראו גם הפקדת מפתח החצר בידי החברה כהסרת המניעה;

תאריך

חתימת הצרכן הנוכחי

פרטי צרכן חדש

שם פרטי ומשפחה/חברה מספר זהות/מספר תאגיד

כתובת מגורים כתובת למשלוח דואר

מספר טלפון מספר טלפון נייד

כתובת דואר אלקטרוני

אני מצהיר בזה כי החל ביום אני מחזיק בנכס המוזכר לעיל ומאשר את קריאת המונה כפי שהצהיר עליה הצרכן היוצא לעיל.

תאריך

חתימת הצרכן החדש

מסמכים שיש לצרף לבקשה

1. הסכם שכירות/מכירה חתום על ידי הצדדים
2. צילומי תעודות זהות/תדפיס מרשם החברות/עמותות/שותפויות
ניתן לשלוח טופס זה לפקסימילה מספר או בדואר אלקטרוני או לבצע את הפעולה במרכז שירות הלקוחות שכתובתו.
• לתשומת לבך, כדי לקבל תעריף בעבור כמות מוכרת יש לצרף טופס הצהרה על מספר נפשות בצירוף ספחי תעודת זהות של הצרכן החדש ובני ביתו.

טופס 3

כללים תשע"ב-2012

(סעיף 43(ב))

בקשה לעריכת בירור של חיוב בעד צריכת מים

שם הצרכן מס' צרכן * מס' נכס *

כתובת טלפון לבירורים

מס' פקסימילה ** דואר אלקטרוני **

לכבוד

[שם החברה]

אני החתום מטה, מספר זהות, מבקש לערוך בירור של חיוב בעד צריכת המים בדירתי בחודשים (יש לציין את התקופה שלגביה מבוקש הבירור).

נסיבות נוספות:

אני מצהיר בזה, לאחר שבדקתי אם קיימת נזילה ברשת הפרטית, כי לא קיימת נזילה נראית לעין ברשת הפרטית, כולל בברזים ובאסלות, וכי לאחר שהופסקה כל צריכת המים במערכת המים הפרטית (לאחר שסגרתי את כל הברזים, מכונת הכביסה וכדומה), מד המים מראה שאין צריכה בנכס (מד המים לא מסתובב).

תאריך

חתימת המבקש

* כפי שמופיע בחשבון התקופתי

** לא חובה

טופס 3א

הוראת שנה
תשע"ב-2012

(סעיף 52א(ג))

בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים

שם הצרכן מס' צרכן * מס' נכס *

כתובת טלפון לבירורים

מס' פקסימילה * דואר אלקטרוני *

לכבוד

[שם החברה]

אני החתום מטה, מספר זהות, מבקש בירור של חיוב חריג בעד צריכת מים בתקופת החיוב (יש לציין את התקופה שלגביה מבוקש הבירור), בשל צריכה חריגה מאוד שנמדדה במד המים המשוך לי¹.

להלן פרטים בדבר כמות המים שנמדדה במד המים:

מטרים מעוקבים	כמות המים שנמדדה במד המים
	1. בתקופת החיוב
	2. בתקופה המקבילה בשנה הקודמת; או בכל אחת משתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא מד המים ²
תקופה תקופה	

אני מצהיר ומתחייב בזה כי –

- (1) לא ידועה לי כל סיבה לצריכה החריגה מאוד;
 - (2) ☐ לא הגשתי בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים המשוך לי
 - ☐ למיטב ידיעתי לא הוגשה בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים הראשי בנכס;
 - (3) אאפשר לנציג מטעמכם לבקר בנכס ולבדוק את נסיבות הצריכה החריגה מאוד ככל הנדרש. מצורף לבקשה אישור שנחתם ביד שרברב כי לא נמצאו סימנים לנזילה, חיבור שלא כדיון למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס³.
- כתובת טלפון לבירורים

הסברים למילוי הטופס

1. צריכה חריגה מאוד היא כמות מים השווה או עולה על 200% מכמות המים שנמדדה במד המים בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – מכמות המים הממוצעת שנמדדה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא מד המים, ובלבד שלא תפחת מ-30 מטרים מעוקבים לחודש במד מים משוך, ובמד מים ראשי בנכס – ממכפלת 30 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס.
 2. יש למלא את כמות המים שנמדדה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת; רק אם לא נערכה מדידה בתקופה המקבילה מסיבה כלשהי (למשל במקרה שבו הצרכן לא היה רשום בספרי החברה כמקבל שירותי מים בנכס; הנכס חובר לתשתית המים לפני פחות משנה וכיוצא באלה), יש למלא את כמות המים שנמדדה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נערכה מדידה.
 3. באישור יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט הבדיקות שערך.
- * כפי שמופיע בחשבון התקופתי
- ** לא חובה

עודד פיקסלר
יושב ראש מועצת הרשות
המשלתית למים ולביו

כ"א באב התשע"א (21 באוגוסט 2011)